

VIONA

Ihre Online Akademie



Betriebliche Organisation

Wirtschaftslehre: Unternehmensformen

... Unsere Unterrichtsthemen nach MVP 6 UE

- Organisationsanlässe
- Organisationsprozess: Aufgabenanalyse und -synthese
- Aufbauorganisation
- Stellen und Instanzen
- Organigramm
- Leitungstiefe (Untere, mittlere, obere Instanzen)
- Weisungssysteme (Einlinien-, Mehrlinien-, Stabliniensystem, Matrixorganisation, Spartenorganisation)
- Ablauforganisation (Festlegung Arbeitsort, Arbeitszeitpunkt, Person)
- Zielsetzung
- Grafische Darstellung (z.B. Arbeitsablaufdiagramm; Programmablaufplan, ereignisgesteuerte Prozessketten)
- Einfluss durch informelle Strukturen

Betriebliche Organisation

Der Diener zweier Herren

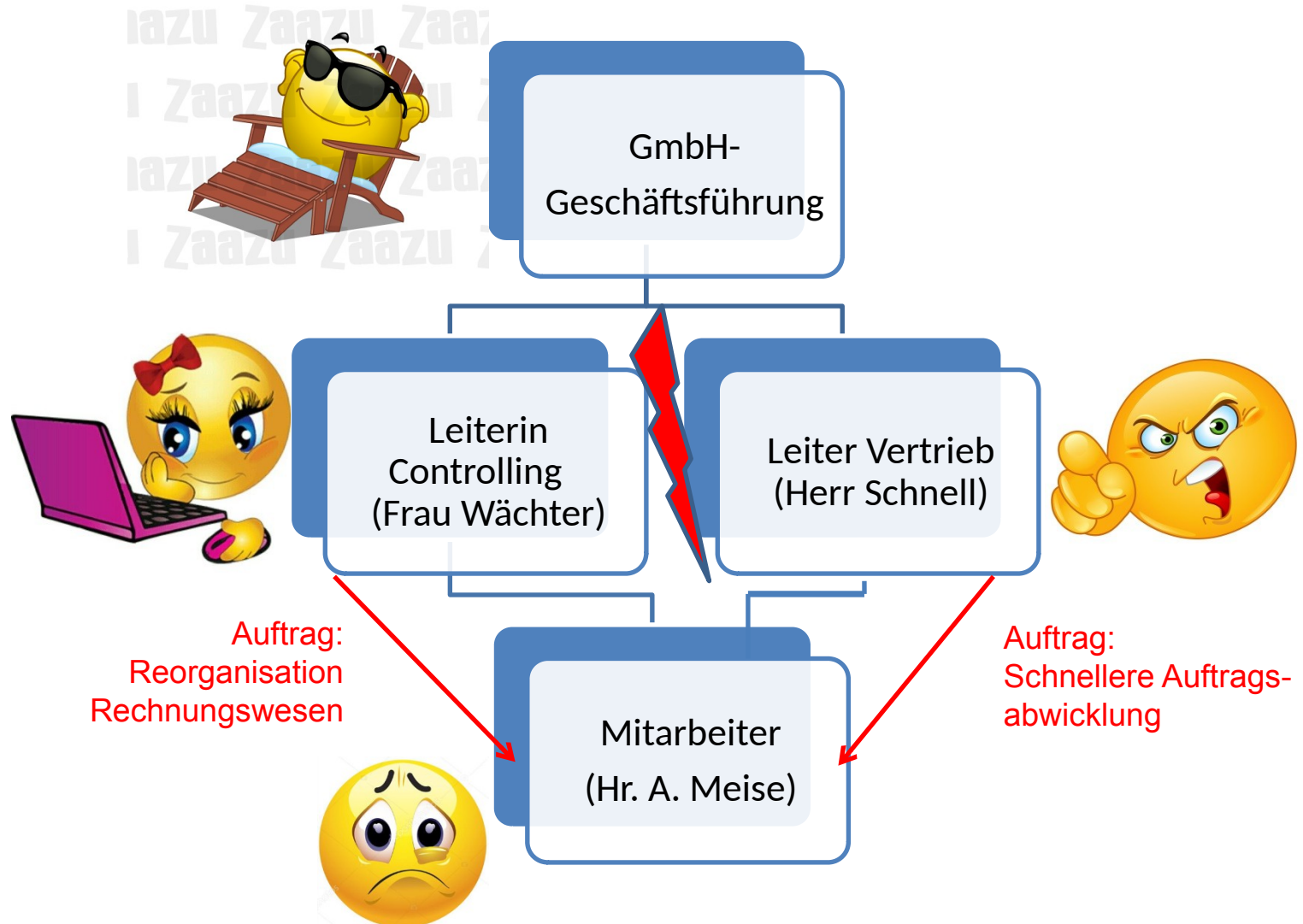
Hr. A. Meise, Verkaufssachbearbeiter im Unternehmen „Speed Wohnmobile GmbH“, ist stinksauer:

Sein Abteilungsleiter Vertrieb, Hr. Schnell, hielt ihm gerade vor, dass er die aktuellen Lieferaufträge für die aktuellen Wohnmobile der Saison 2019 nicht schnell genug bearbeiten würde, was bereits zu untragbaren Wartezeiten für die Kunden geführt habe.

Als Hr. A. Meise mit den Schultern gezuckt und erwidert hatte, dass er nichts dafür könne, da die Abteilungsleiterin Controlling, Frau Wächter, ihm gleichzeitig aufgetragen habe, die Liefervorgänge der letzten 5 Jahre im Rahmen einer Reorganisation des Rechnungswesens neu zu erfassen, war Hr. Schnell wütend geworden. Er warf Herrn A. Meise vor, das sei doch nur eine faule Ausrede, er solle gefälligst schneller arbeiten. Herr A. Meise ist verwirrt. Was ist hier schief gelaufen?

Betriebliche Organisation

Organisation bei der Speed Wohnmobile GmbH



Betriebliche Organisation

Und jetzt Sie!

Hr. A. Meise hat laut Organigramm offensichtlich zwei direkte Vorgesetzte, die ihm weisungsbefugt sind.

Was nun?

Wie verhält sich Hr. A. Meise richtig und was hätte man besser machen können, damit Hr. A. Meise nicht vor diesem Problem stünde?

Muss überhaupt etwas getan werden?

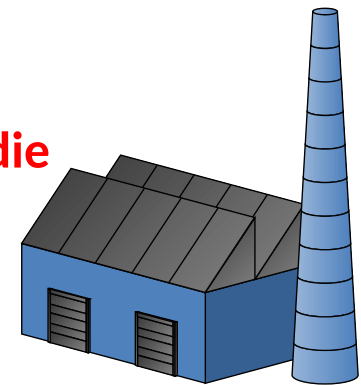
Betriebliche Organisation

Notwendigkeit betrieblicher Organisation

- Mit der industriellen Revolution (Beginn ca. 1815) wuchsen die Unternehmen
- Weniger Heimarbeit und Manufakturen \Rightarrow neu: Fabriken und Einsatz von Maschinen
- Zunehmend kleinschrittigere Arbeitsteilung
- Nicht mehr alle (insbesondere wichtigen) Aufgaben konnten vom Unternehmer selbst wahrgenommen werden \Rightarrow Delegation auch wichtiger Aufgaben notwendig \Rightarrow Abstimmung von Mitarbeitern und Arbeitsschritten geboten

Organisation ist daher Grundvoraussetzung für die

- **Planung & Steuerung der Arbeitsabläufe**
- **Leistungsfähigkeit des Unternehmens**
- **Erfüllung der Unternehmensziele**



Betriebliche Organisation

Frühere Regeln in Organisationen

- **Entscheidung:** Nur die Zentralperson traf bei wichtigen Problemen die Entscheidung für alle anderen im Unternehmen
- **Wahrheit:** Die Zentralperson wusste alles und hatte immer Recht
- **Weisheit:** Die Zentralperson wurde allseits als Autorität anerkannt und vermittelte bei Konflikten
- **Dependenz:** Die Zentralperson herrschte über die anderen, die von ihr abhängig waren



**Über- / Unterordnung
„Untergebene“**

Betriebliche Organisation

Und jetzt Sie!

Sind derartige Organisationsregeln
heute noch zeitgemäß?
Begründen Sie Ihre Entscheidung.

Betriebliche Organisation

Probleme heutiger Organisationen

Gegensätze führen

... zu Spannungen

- Bewahren & erhalten
- Ruhe & Stabilität
- Innenorientierung
- Vergangenheit
- Verordnete, formalisierte Ordnung
- Tiefe Hierarchien
- Routine
- Sicherheit
- Unternehmer
- Standards & Klinische Behandlungspfade

- Verändern & erneuern
- Beschleunigung & Wandel
- Außenorientierung (Kundenorientierung)
- Zukunft
- Selbstorganisation
- Vernetzung & Lean Management
- Lernende Organisation
- Risiko
- Mitarbeiter & Betriebsrat
- Case Management

Betriebliche Organisation

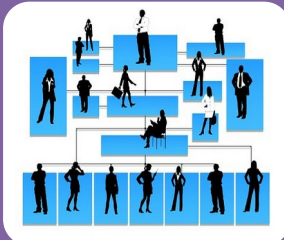
Heutige Definition von Organisation



Instrumentale Sicht: Werkzeuge / Hilfsmittel zur Zielerreichung \Rightarrow Ergebnis der Tätigkeit des Organisierens



Funktionale Sicht: Tätigkeit des Organisierens (planen, handeln, überprüfen, umsetzen \Rightarrow gemäß dem PDCA-Zyklus)



Institutionelle Sicht: Festlegung von Regeln zum Zusammenwirken von Menschen, Sachmitteln, Informationen zur Erfüllung bestimmter Aufgaben

Betriebliche Organisation Und jetzt Sie!

Was charakterisiert Organisationen
heute?

Betriebliche Organisation

Kennzeichen von Organisationen

Organisationen sind

- **zweckgerichtet** (☐ Effektivität ☐ Beweggrund, Motiv ☐ Wozu tun wir es?)
- **zielgerichtet** (☐ Was wollen wir bis wann tun?)
- **produktive** (☐ Effizienz ☐ Ressourcenschonend ☐ Was bringt es uns? Was erspart es uns?)
- **umweltabhängige**
- **offene Systeme**
- **mit einer Verfassung** ausgestattet
- **mit dem Ziel der Steigerung der Effizienz und Wirtschaftlichkeit betrieblicher Prozesse**



Betriebliche Organisation

Auch das ist Organisation !

- **Klare, einfache für jedermann leicht verständliche, zweckmäßige, wirtschaftliche Strukturen** bezüglich Aufbau des Unternehmens (Aufbauorganisation) und Gestaltung der Informations- & Arbeitsabläufe (Ablauforganisation)
- **Schaffung von Sicherheit, Stabilität und Ordnung im Arbeitsablauf** (☐ z.T. sogar Expertenstandards / klinische Behandlungspfade)
- **Anpassung an den sich ständig ändernden Markt** auch durch einmalige, fallweise oder vorläufige Regelungen (**Disposition und Improvisation**)
- **Gewährleistung reibungsloser Arbeitsabläufe**
- **Situationsgerechte Improvisation**
- **Reduktion von Einzelfallentscheidungen**
- Bei andauerndem Bedarf: **Integration von sich bewährender Improvisation in die Organisationsabläufe** (☐ aus Improvisation wird Organisation)
- Konsequentes Aussortieren
- **Regelmäßige Überprüfung von Organigrammen und Betriebsabläufen** auf ihre Aktualität und weitere Erforderlichkeit (☐ Veränderbarkeit des Systems)
- **Organisationales Gleichgewicht** zwischen Regeln, Dispositionen und Improvisation

Betriebliche Organisation

Regelsysteme in Betrieben

Organisation	beschreibt dauerhafte, generell gültige Regelungen	Bsp.: Die Stelle „Kaufrfrau im Gesundheitswesen“ wird der Abteilung „Kundenservice“ zugeordnet
Disposition	beschreibt fallweise gültige Regelungen für Vorgänge, die sich in ähnlicher Weise gelegentlich wiederholen oder einmalig sind	Bsp.: Case Manager A darf Fälle selbst bearbeiten, muss aber bei Maßnahmen, die 5.000 € überschreiten seinen Chef informieren.
Improvisation	beschreibt vorläufig gültige Regelung	Bsp.: Solange die Position des Pflegedirektors unbesetzt ist, ist die ärztliche Direktorin Ansprechpartnerin für Pflegefragen

Betriebliche Organisation

Risiken von Über- & Unterorganisation

- Mit steigender Betriebstätigkeitsdauer und Betriebsgröße steigt auch der Anteil genereller Regelungen (Organisation).
- Eine optimale Mischung aus Improvisation, Disposition und Organisation ist Grundlage für reibungslose Abläufe der Betriebsprozesse. Das Optimum ist je nach Branche (**Krankenhaus** ▢ ▢ **Werbeagentur**) unterschiedlich.
- **Anzeichen für Überorganisation:**
 - **Erstarrung** (wenig Innovation & Entscheidungsfreude, viel Routine)
 - **Bürokratismus** (Verwaltung wird zum Selbstzweck)
 - **Gefährdung der Unternehmensentwicklung und der Anpassung an sich verändernde Marksituationen.**
- **Anzeichen für Unterorganisation:**
 - **Fehlende (Gesamt-)Übersicht** (▢ fehlende Unterlagen, Dokumentation)
 - **Uneinheitliche Entscheidungen** (▢ bis zu Willkür)
 - ▢ **Zunehmende Anzahl von Fehlentscheidungen, Verlust der Einheitlichkeit der Arbeitsabläufe, Unwirtschaftlichkeit und Qualitätsmängel**

Betriebliche Organisation Und jetzt Sie!

Wann gibt es Anlass für die
organisatorische Maßnahmen?

Betriebliche Organisation

Anlässe für organisatorische Maßnahmen

- Betriebliche Neugründung (Unternehmen, Filiale, Produktionsstätte) \Rightarrow einerseits unproblematisch: keine Rücksichtnahme auf gewachsene Strukturen nötig; andererseits ggf. auch noch kein Rückgriff auf Erfahrungen möglich
- Betriebliche Erweiterung
- Einführung neuer Produkte
- Eintritt in neue Märkte
- Änderung der Produktionstechnik, Bürotechnik oder Arbeitsorganisation
- Inkrafttreten neuer arbeitsrechtlicher Bestimmungen, insbesondere zum Arbeitsschutz
- Widerstände gegen Probleme mit oder ohne vorhandene Lösungen
- Reorganisation von Betrieben

Betriebliche Organisation

Aufgaben betrieblicher Organisation

Mitarbeiter wissen durch die Darstellung der betrieblichen Organisation, was im Unternehmen abläuft und wer wofür zuständig ist:

- **Stellenbildung** (d.h. Beschreibung der einzelnen Arbeitsplätze nach ihren Aufgaben und Tätigkeiten)
- **Abteilungsbildung** (d.h. Zusammenfassung mehrerer einzelner Arbeitsplätze mit gleichen / ähnlichen Aufgaben)
- **Schaffung höherer Hierarchieebenen** (d.h. Zuordnung von Abteilungen zu übergeordneten Bereichen und ggf. noch darüber hinaus)
- **Koordination** (d.h. Abstimmung zwischen Mitarbeitern & Einheiten)
 - Mensch-Mensch-Koordination: z.B. in Meetings; bei Anweisungen des Chefs
 - Mensch-Sachmittel-Koordination: z.B. Bedienungsanleitung, Führer- scheinklassen; Arbeitsplatzgestaltung
 - Sachmittel-Sachmittel-Beziehung: z.B. Zusammenarbeit von Maschinen in einer automatisierten Anlage
- **Zuständigkeitsverteilung** (d.h. Übertragung von Entscheidungs-kompetenzen auf Einzelpersonen und einzelne Hierarchieebenen)

Betriebliche Organisation

Arten betrieblicher Organisation

Aufbauorganisation (statisch)

- Regelt die Struktur und die Hierarchien eines Unternehmens
- Legt fest, welche Teilaufgaben den einzelnen Stellen zugewiesen sind
- Legt die Weisungsbeziehungen zwischen den verschiedenen Stellen fest
- Ist auf Dauer angelegt (kann daher nicht so schnell angepasst werden)

Ablauforganisation (dynamisch)

- Regelt betriebliche Prozesse und Schnittstellen (d.h. Stellen, an denen die eigene Arbeit endet & die Dritter beginnt)
- Zeitliche und räumliche Abfolge von Arbeitsschritten
- Kann immer wieder an neue Anforderungen (Herstellung eines neuen Produktes; Erbringung einer neuen Dienstleistung) angepasst werden
- Wird ständig weiterentwickelt

Betriebliche Organisation

Aufbauorganisation (statisch)

Die Aufbauorganisation

- bildet das Gerüst / Rückgrat des Unternehmens
- ist hierarchisch aufgebaut
- legt die Rahmenbedingungen fest
- fasst Aufgabenteile zusammen
- bestimmt, welche Personen sie mit welchen Arbeitsmitteln bzw. in Kombination mit anderen Personen (Teams) zu erledigen haben
- Regelt, mit welchen Rechten jede einzelne Person ausgestattet ist.

Zweck:

- Klarheit bei Informationsbeschaffung und -weiterleitung. (Woher bekommt der einzelne Mitarbeiter Informationen? An wen muss er sie weiterleiten?)
- Klare Festschreibung der Kommunikationskanäle und Instanzenwege zwischen einzelnen Organisationsbereichen und -ebenen. (Wer muss was an wen und über welchen Kanal weiter-leiten? Intranet? Persönlich? Telefonisch? Etc.)

Prozess der betrieblichen Organisation

Voraussetzungen:

Die betrieblichen Ziele – also die Gewinnerzielung – muss erreicht werden

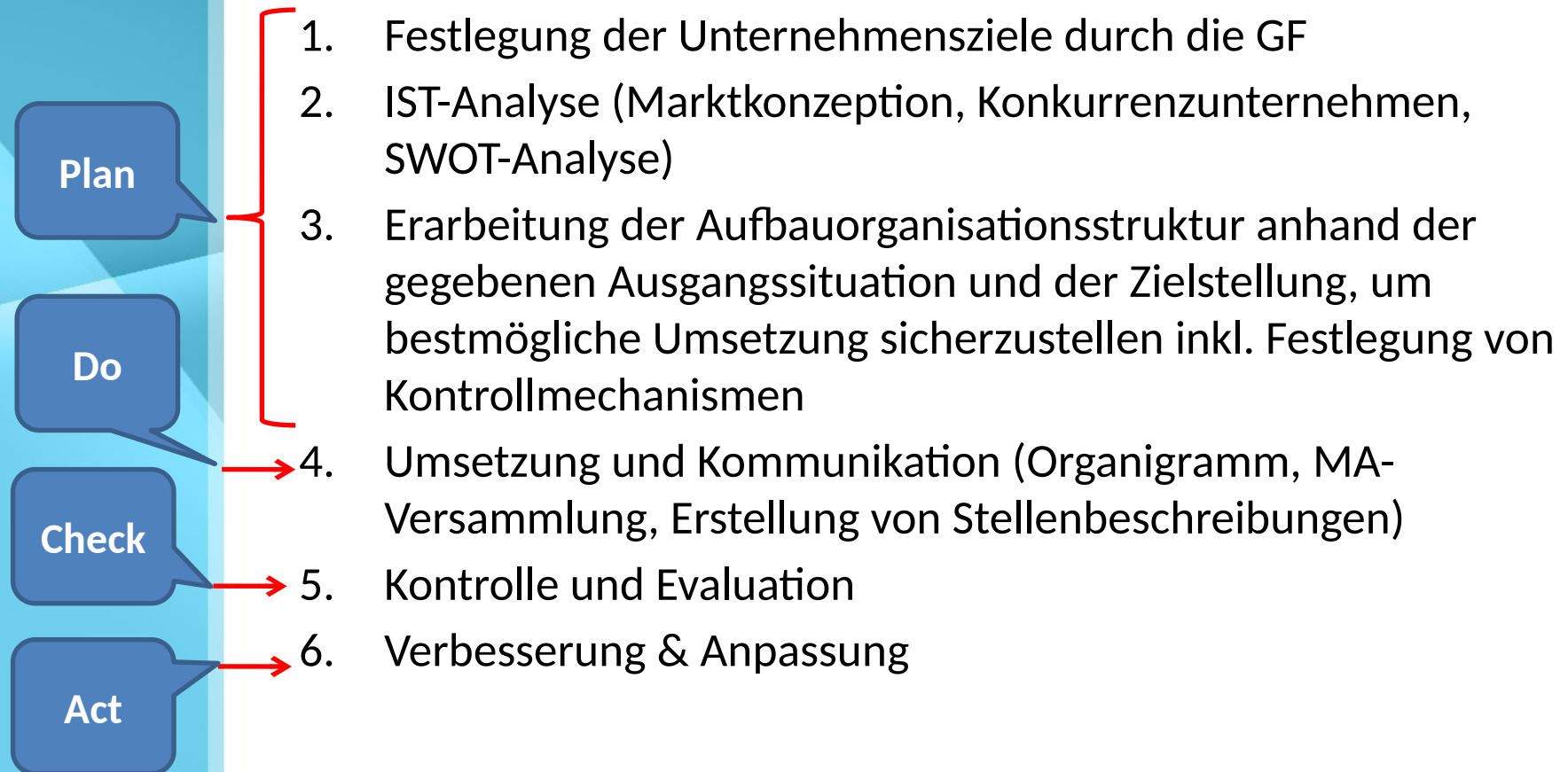
- wird durch optimalen Einsatz von Mitarbeitern, Maschinen, Material und Zeit erreicht

Der optimale Einsatz von Mitteln im Betrieb erfolgt immer nach dem ökonomischen Prinzip

- **Maximalprinzip** - Mit gegebenen Mitteln eine möglichst hohe Leistung erzielen
- **Minimalprinzip** - Eine vorbestimmte Leistung mit möglichst geringen Mitteln erzielen

Prozess der betrieblichen Organisation

Ablauf:



Grundsatz der betrieblichen Organisation

Die (statische) Aufbauorganisation folgt der (dynamischen) Ablauforganisation!

heißt:

- zuerst werden immer die Prozesse auf Verbesserungspotential überprüft
- Erst wenn die betrieblichen Ziele aufgrund der grundlegenden Struktur des Unternehmens nicht mehr erreicht werden können, muss eine Veränderung der Aufbauorganisation stattfinden

Leitungsspanne und Gliederungstiefe

Leitungsspanne (Kontrollspanne)

- Beschreibt die Anzahl der Stellen, die einer übergeordneten Instanz direkt unterstellt sind
- Wird durch Komplexität und Schwierigkeit der zu verrichtenden Aufgabe bestimmt

Gliederungstiefe

- Beschreibt die Anzahl der Hierarchiestufen in einem Unternehmen

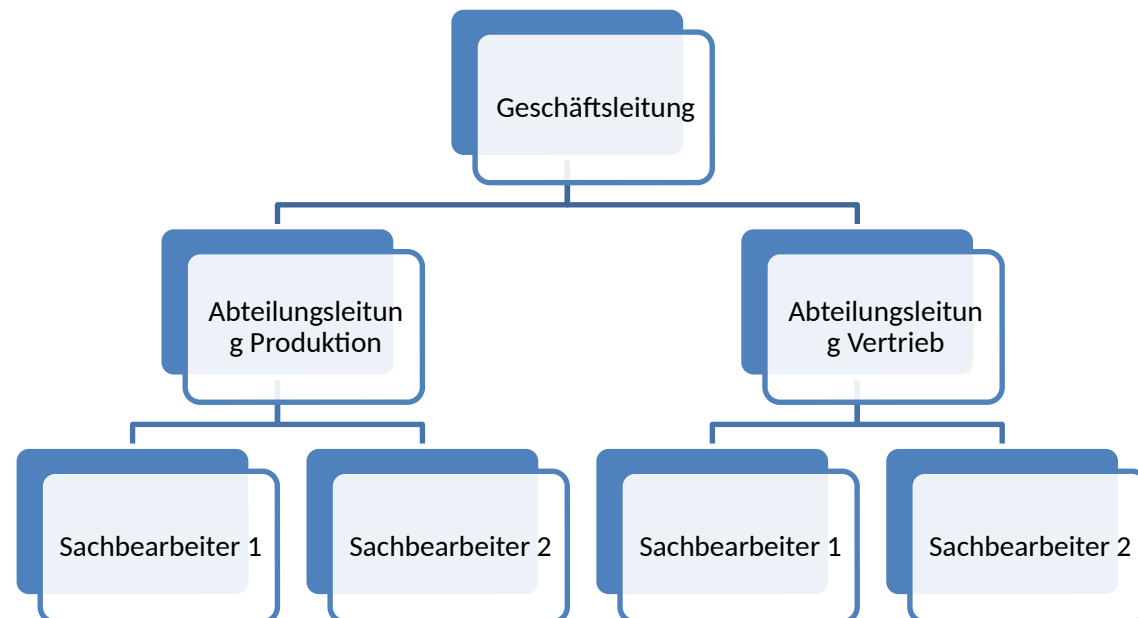
Verbindung zwischen beiden Begriffen:

**Je größer die Leitungsspanne eines Vorgesetzten, desto geringer
ist die Gliederungstiefe!**

Arten der Aufbauorganisation

Einliniensystem

- jeder MA hat einen direkten Vorgesetzten
- „Prinzip der Einheit der Auftragserteilung“



Arten der Aufbauorganisation

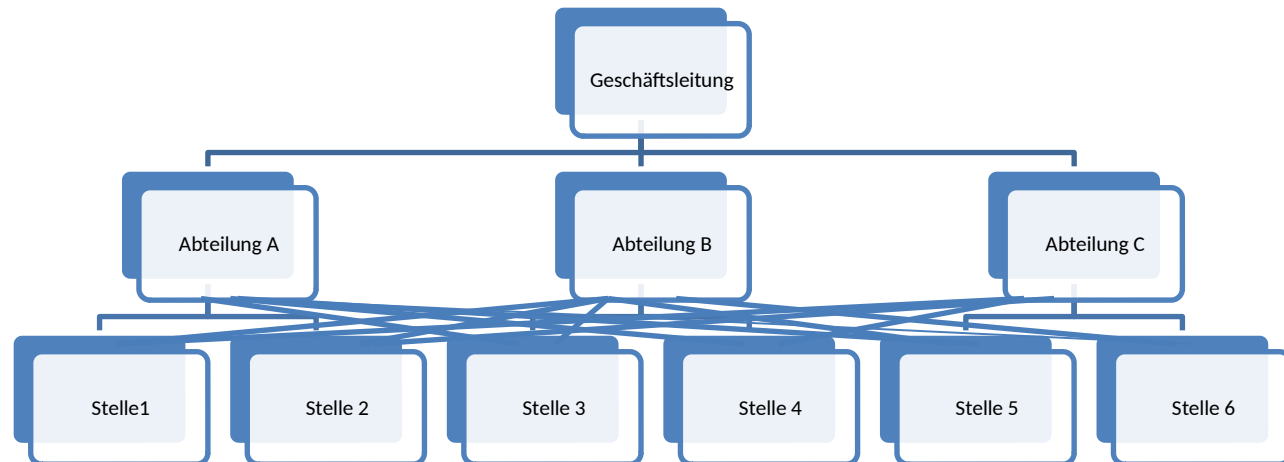
Einliniensystem

Vorteile	Nachteile
Einfach und übersichtlich	Langer Dienstweg, dadurch erschwerte Zusammenarbeit der MA
Kein Kompetenzgerangel	Überlastung der Führungskräfte
Eindeutige Dienstwege und Verantwortungsbereiche	Evtl. Informationsverfälschung auf langen Dienstwegen
MA sind einfach zu steuern und zu betreuen	Abhängigkeit zwischen MA und Vorgesetzten

- um Nachteile zu verhindern, müssen zusätzliche Anweisungen über kurze Kommunikationswege untereinander getroffen werden (z. B. in Arbeitsanweisungen)

Arten der Aufbauorganisation

Mehrliniensystem



Arten der Aufbauorganisation

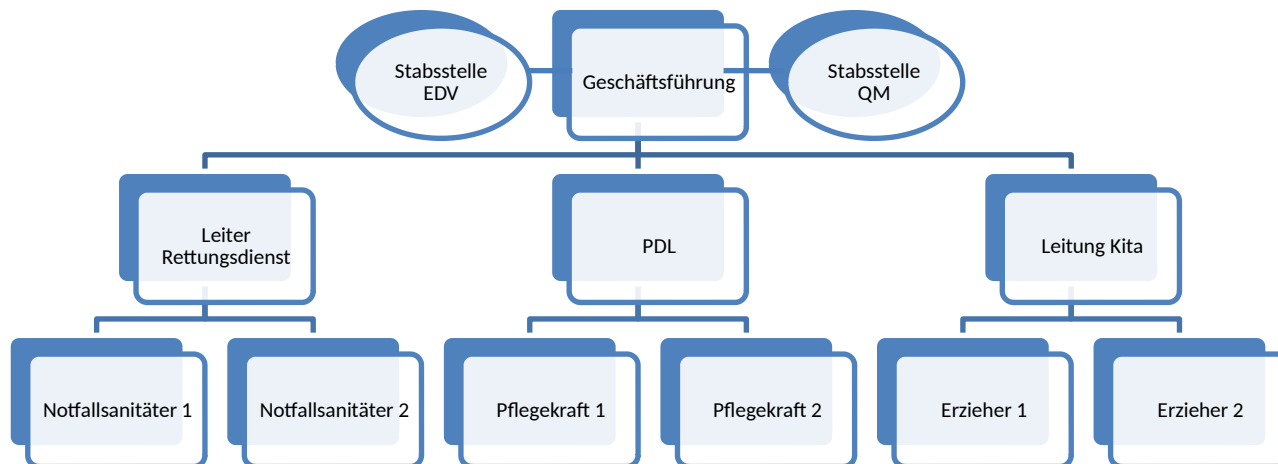
Mehrliniensystem

Vorteile	Nachteile
Direkte Weisungs- und Informationswege	Keine klaren Kompetenzabgrenzungen und Verantwortungsbereiche
MA Kontrolle durch mehrere Vorgesetzte	Schwierige Fehlerzuweisung
Fachautorität der übergeordneten Stellen wird betont	Einheitliche Umsetzung der Unternehmensziele wird erschwert
Kein schwerfälliger Instanzenweg	Konfliktpotenzial durch Mehrfachunterstellung

- um Überarbeitung zu verhindern, müssen zusätzliche Anweisungen über klare Weisungsbefugnisse getroffen werden (z. B. in Arbeitsanweisungen)

Arten der Aufbauorganisation

Stabliniensystem



Arten der Aufbauorganisation

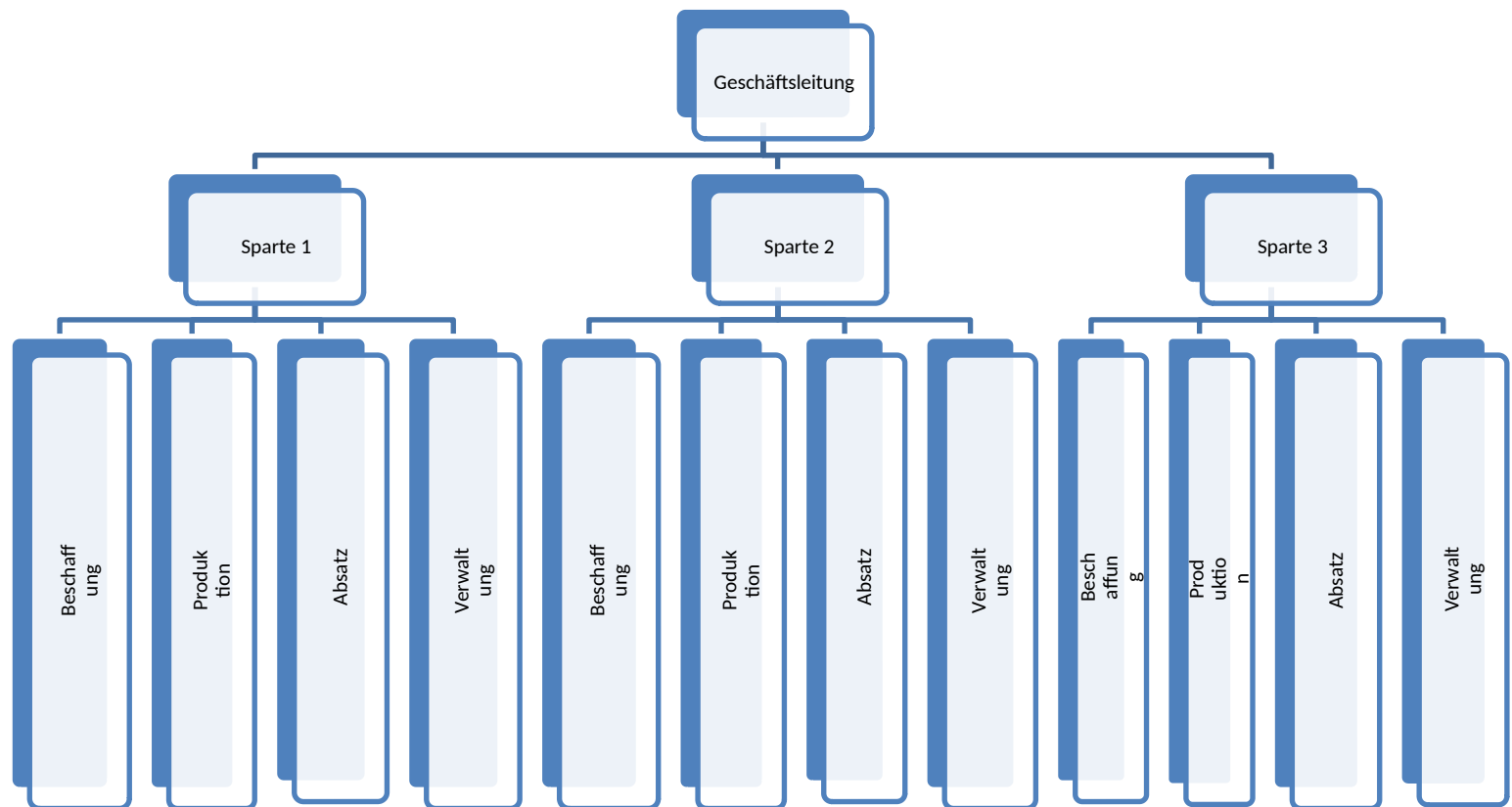
Stabliniensystem

Vorteile	Nachteile
Entlastung der Linieninstanzen	Gefahr des „Stabs-Wasserkopfes“
Sorgfältigere Entscheidungsvorbereitung	Konfliktpotenzial zwischen Stab und Linie
Synergieeffekte durch Stabs- und Linienwissen	Linie setzt Ideen der Stabsabteilung nicht um
	Informelle Macht der Stabsstellen durch Informationsübersprung

- um verzögerte Entscheidungen und evtl. Demotivation der Stabsstellen zu verhindern, müssen zusätzliche Anweisungen über Entscheidungsfristen und evtl. Teilweisungskompetenzen getroffen werden (z. B. in Arbeitsanweisungen)

Arten der Aufbauorganisation

Divisionale Organisation (Profit Center Organisation)



Arten der Aufbauorganisation

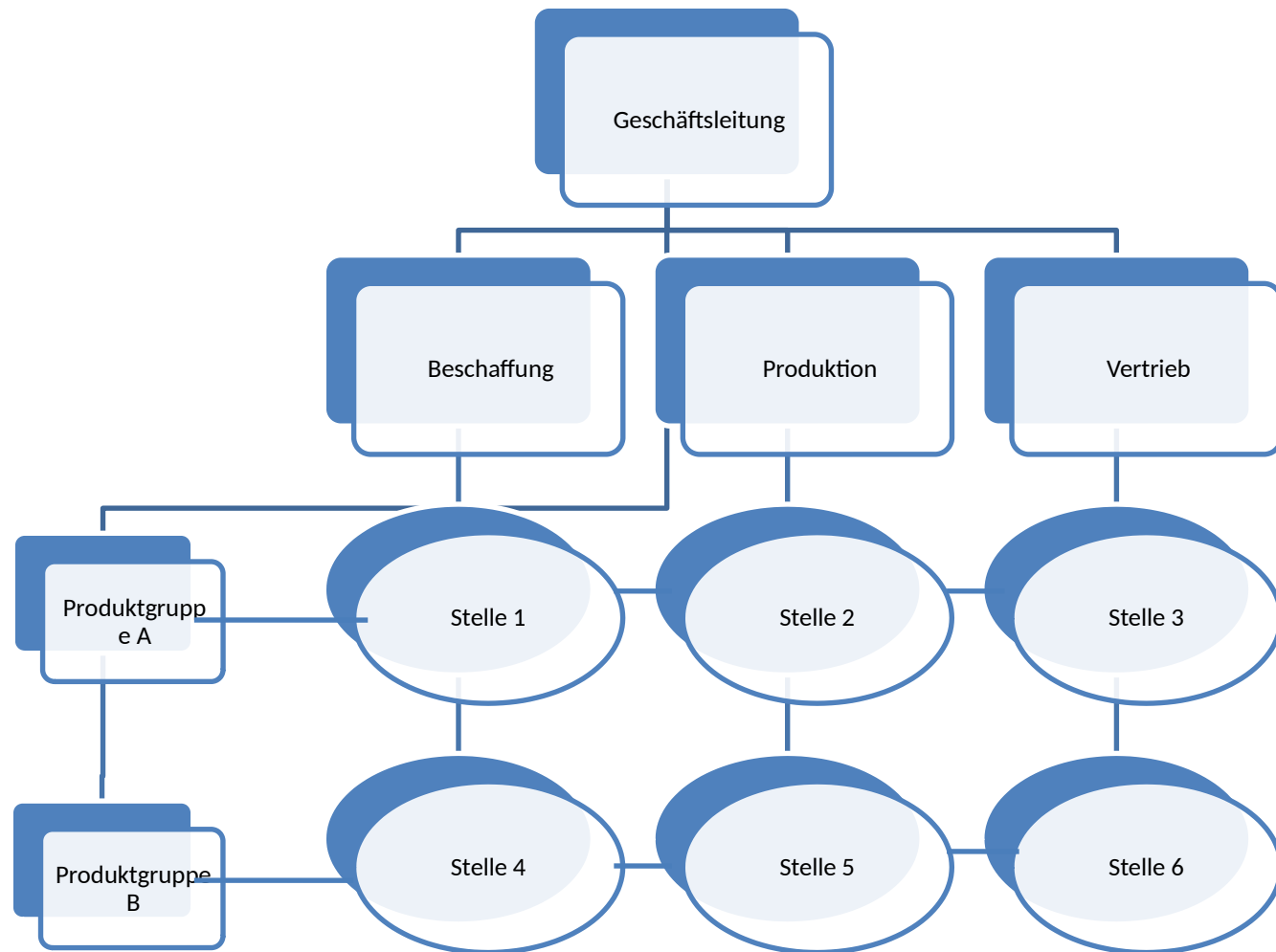
Divisionale Organisation (Profit Center Organisation)

Vorteile	Nachteile
Entlastung des Managements durch die Spartenleiter	Entwicklung von „Spartendenken“
hohe Flexibilität/ Anpassungsfähigkeit	Konkurrenzkämpfe zwischen den einzelnen Sparten
Übersichtlicher und leichter zu steuern als kompletter Großbetrieb	Verzicht auf Synergieeffekte
Eigene Gewinnverantwortung der Sparten möglich	Hoher Personalbedarf und Bedarf an Führungskräften

- um ein „Nur-Profit-Center“ Denken zu verhindern, sollten gewisse zentrale Bereiche geschaffen werden (z. B. Personal etc.)

Arten der Aufbauorganisation

Matrixorganisation



Arten der Aufbauorganisation

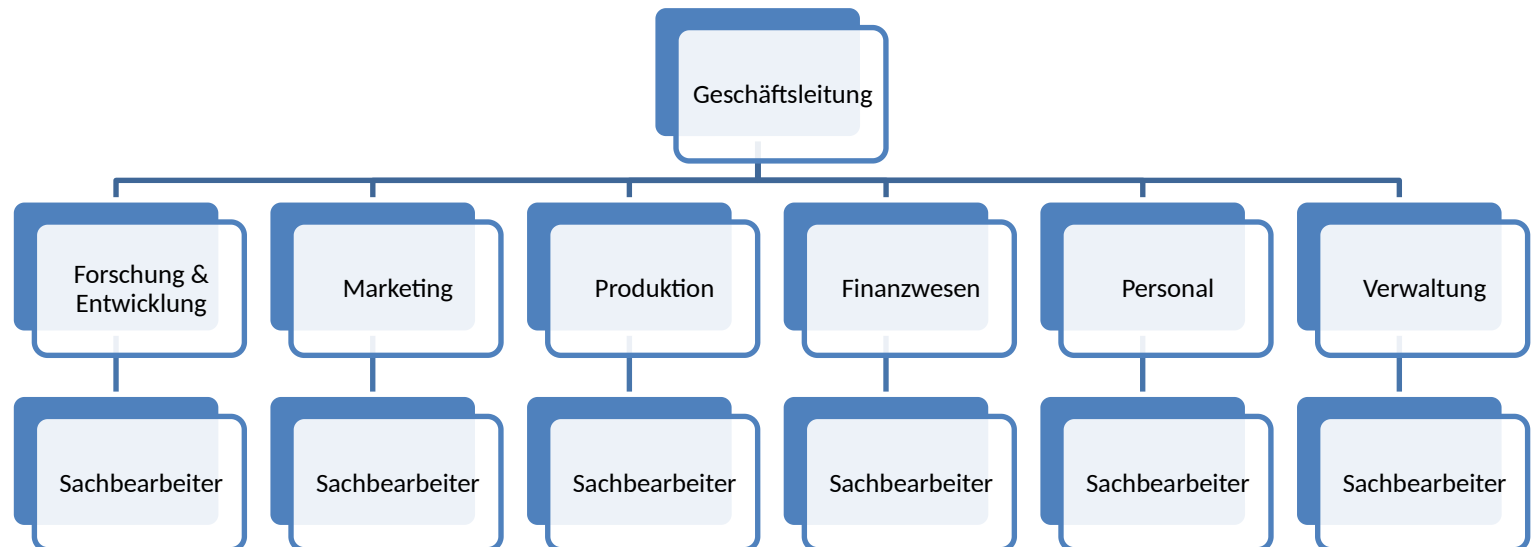
Matrixorganisation

Vorteile	Nachteile
Expertenwissen	Hohes Konfliktpotenzial
Spezialisierung an den Schnittstellen	Uneinheitliche Leitung
Entlastung des Managements	Kompetenzkreuzungen
Flexibel und anpassungsfähig an veränderte Umweltsituationen	Misserfolg wird auf die andere Dimension abgeschoben
	Hoher Bedarf an Führungskräften und hoch qualifizierten MA

- um ein Überarbeitung und mehrdeutige Informationen für die MA zu verhindern, muss klar geregelt sein in welchem Maße und in welchen Gebieten die einzelnen Leitungsstellen Weisungen an die einzelnen MA geben dürfen

Arten der Aufbauorganisation

Funktionale Organisation



Arten der Aufbauorganisation

Funktionale Organisation

Vorteile	Nachteile
Klare Weisungsbefugnisse	Nur bei Unternehmen mit kleinem Produktprogramm möglich
Hohes Fachwissen in den einzelnen Bereichen	Geringe Leitungsspanne
Entlastung des Managements	Schlechte Kommunikation untereinander

- um eine bessere Kommunikation zu fördern, müssen Anweisungen zur direkten Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen den Bereichen gegeben werden

Beispiel aus der Praxis - Lösung

Erarbeiten Sie auf Grundlage Ihres nun erlangten Wissens Lösungsvorschläge für das Problem von Hr. A. Meise! Begründen Sie Ihren Lösungsvorschlag!

Ablauforganisation

Die Ablauforganisation regelt die im Betrieb notwendigen Tätigkeiten in sinnvoller Weise. Mit ihr werden die Arbeitsabläufe analysiert und auf ihre Tauglichkeit überprüft.

Dazu gehören:

- Ablaufplanung
- Ablaufeinführung
- Ablaufkontrolle

Ablauforganisation

Ziele

Die Ablauforganisation ist ein Konzept zur Komplexitätsreduktion der Handlungen bzw. Abläufe mittels Modellierung und Standardisierung. Sie verfolgt periodenbezogene monetäre und qualitative Ziele:

- Optimieren der Kapazitätsauslastung
- Verringern der Verteil-, Durchlauf-, Warte- und Leerzeiten
- Reduktion der Kosten der Vorgangsbearbeitung
- Steigern der Qualität der Vorgangsbearbeitung und der Arbeitsbedingungen
- Verringern der Fehlerquote bei Produktherstellung und bei Entscheidungen
- Reduzieren der Verteil- und Transportaufwendungen durch Optimierung der Arbeitsplatzanordnung
- Erhöhen der Termintreue durch Verkürzen der Wartezeiten und der Verteilzeiten

Ablauforganisation

Voraussetzungen - Analyse der Prozesse

Wir unterscheiden 3 Arten von betrieblichen Prozessen:

1. **Kernprozesse**
2. **Unterstützende Prozesse**
3. **Managementprozesse**

Ablauforganisation

Kernprozesse

- umfasst alle direkt auf den Kunden gerichteten Prozesse, die die Kernkompetenz des Unternehmens darstellen und über die es sich vom Wettbewerb differenziert
- Kernprozesse definieren die zentrale Wertschöpfung des Unternehmens
- Eignen sich nicht zum Outsourcing

Ablauforganisation

Unterstützende Prozesse (Supportprozess)

- bezeichnet betriebliche Prozesse, die den Kernprozess unterstützen
- Erzeugen selbst *keinen direkten Kundennutzen*

Beispiele:

- Personalwesen
- Lohnabrechnung
- Buchhaltung
- Kantine
- Datenverarbeitung

Ablauforganisation

Managementprozesse

- umfasst die Steuerung von Kernprozessen in Organisationen
- Fokus auf die Strukturierung der organisatorischen Rollen und deren Aufgaben

Ablauforganisation

Der Prozess des **Managements** besteht aus folgenden Phasen:

- PDCA-Zyklus
- **Zielsetzung** - Beschreibung konkreter und messbarer Ziele sowohl strategischer als auch operativer Natur (kurz- mittel- langfristig) um den Betriebszweck zu erfüllen. \Rightarrow SMARTER Ziele als Teil der Pl.
- **Planung** - als gedankliche Vorwegnahme des zukünftigen Geschehens. Sie soll aufzeigen, auf welchen Wegen die Ziele zu erreichen sind. Hierzu zählen u.a. das Organisieren des Personals- und Mitteleinsatzes sowie des Zeitbedarfes. Entscheidung Auswahl der (wenn vorhanden) Handlungsmöglichkeiten im Hinblick auf die Zielsetzung. Realisierung als Umsetzung des Geplanten in die betriebliche Wirklichkeit. Hier sind beispielsweise Organisation, Personaleinsatz und Arbeit notwendig.
- **Umsetzen**
- **Kontrolle** die anhand des Soll-Ist-Vergleichs zeigen soll, ob es gelungen ist, die Pläne in die Realität umzusetzen
- **Anpassung**

Plan

Do

Check

Act

Ablauforganisation

Eine Organisation nach **Kernprozessen** bringt folgende Vorteile mit sich:

- schlankere und übersichtlichere Kern- und Supportprozesse durch Abspaltung von Supportprozessen
- Qualitätssteigerung durch Definition von Kernprozessen, da sich das Unternehmen auf seine Kernkompetenzen konzentrieren und diese optimieren kann
- großes Einsparungspotential von Supportprozessen – realisierbar durch effizientere Organisation des Prozesses oder Outsourcing
- Koordinationsvorteil durch Bildung von Prozess-Teams – Minimierung von Schnittstellen führt zu einfacherem und reibungsloserem Prozessablauf
- Motivationsvorteil für Mitarbeiter, da ihre Arbeitsleistungen direkt den Prozessteams zugerechnet werden können

Ablauforganisation

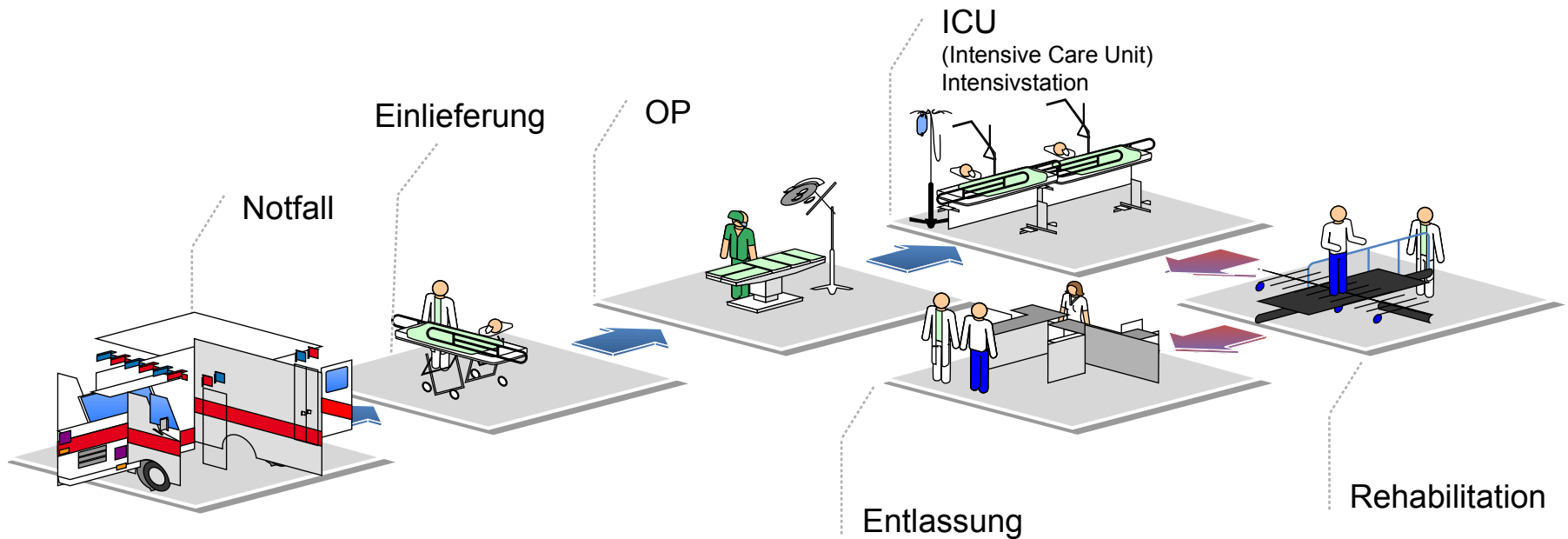
Ablaufplanung

Sie berücksichtigt, dass:

- die Arbeiten mit möglichst geringem Aufwand und Materialeinsatz (nachhaltig) durchgeführt werden sollen,
- die vorhandenen Ressourcen(Menschen und Material) bestmöglich, also effizient verwendet werden,
- die Durchlaufzeiten aller notwendigen Abläufe optimal sind,
- möglichst wenige Bearbeitungsfehler entstehen können,
- die Arbeiten termingerecht durchgeführt werden können

Betriebliche Organisation

Geschäftsprozesse



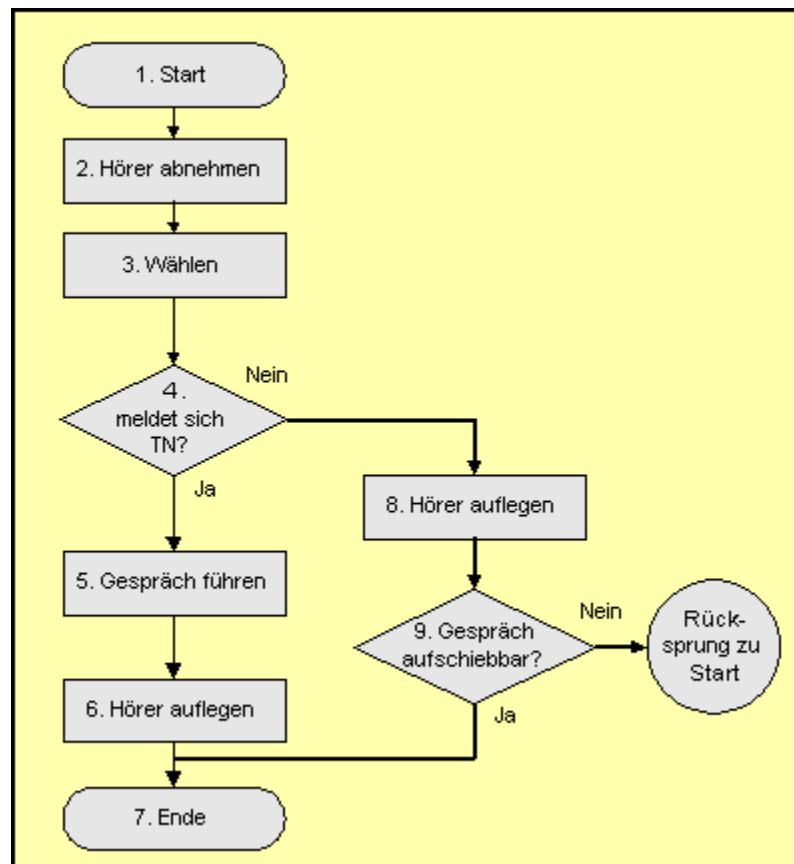
- Der Patient erleidet einen Unfall.
- Er wird ins Krankenhaus eingeliefert.

- Er wird operiert ...
- ... und auf der Intensivstation behandelt.

- Anschließend erfolgt eine Rehabilitationsmaßnahme.
- Der Patient wird nach Hause entlassen...
- ... und bittet an der Rezeption darum, man möge ihm telefonisch ein Taxi bestellen ...

Ablauforganisation

Ablaufplanung graphische Darstellung – Flow Chart



Betriebliche Organisation

Ablauforganisation



Ablauforganisation

Ablaufeinführung

Sie ist die Einführung der Ablaufplanung in die Realität des Betriebes. Hierzu werden

- Organisations- und Arbeitsanweisungen erstellt
- Garantie dass alle Beteiligten wissen, was sie zu tun haben
- Ggf. welche Betriebsmittel noch zu beschaffen sind

um einen reibungslosen Ablauf zu ermöglichen.

Ablauforganisation

Ablaufkontrolle

Sie überprüft, wie sich der geschaffene Ablauf in der Realität auswirkt.

- stellt Soll/IST –Vergleiche an
- nimmt Beobachtungen und Erfahrungen von Mitarbeitern und Kunden auf
- falls notwendig, weitere Optimierung der Abläufe

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!